

**USULAN PROGRAM PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN
TELKOM SPEEDY DENGAN MENGGUNAKAN METODE QFD
BERDASARKAN HASIL PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN
DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL**

TUGAS AKHIR

Oleh

**FAJAR ARFIANDI
112020155**



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI TELKOM
BANDUNG
2008**

**USULAN PROGRAM PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN
TELKOM SPEEDY DENGAN MENGGUNAKAN METODE QFD
BERDASARKAN HASIL PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN
DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL**

TUGAS AKHIR

**Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Teknik Pada Jurusan Teknik Industri Sekolah Tinggi Teknologi Telkom**

Disusu Oleh :

**FAJAR ARFIANDI
112020155**



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI TELKOM
BANDUNG
2008**